

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное образовательное учреждение
высшего образования
«Уральский государственный педагогический университет»
Географо-биологический факультет
Кафедра географии, географического образования и туризма

А. В. Карева

МЕТРОЛОГИЯ, СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ

Учебно-методическое пособие по организации
самостоятельной работы студентов

по направлению подготовки 43.03.02 Туризм
профили «Технология и организация туроператорской
и турагентской деятельности», «Образовательный туризм»

Екатеринбург 2018

УДК338.481(075.8)
ББК У433я7
К22

Рекомендовано Ученым советом федерального государственного
бюджетного образовательного учреждения высшего образования
«Уральский государственный педагогический университет»
в качестве учебного издания (Решение № 91 от 06.09.2018)

Рецензенты:

Фишелева А. И., канд. пед. наук, доцент кафедры географии, географическо-
го образования и туризма ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогиче-
ский университет».

Рамзина С. А., канд. социол. наук, доцент, зав. кафедрой социально-
культурного сервиса и туризма АНО ВО «Гуманитарный университет».

Карева, А. В.

К22 Метрология, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс] : учеб.-
метод. пособие по организации самостоятельной работы студентов
по направлению подготовки 43.03.02 Туризм профили «Технология и организация
туроператорской и турагентской деятельности», «Образовательный туризм» /
А. В. Карева ; Урал. гос. пед. ун-т. – Электрон. дан. – Екатеринбург : [б. и.],
2018. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM).

ISBN 978-5-7186-1070-3

Учебно-методическое пособие содержит материалы по организации самосто-
ятельной работы по изучению дисциплины «Метрология, стандартизация и серти-
фикация»: учебно-тематический план освоения дисциплины, методические реко-
мендации по изучению тем разделов учебно-тематического плана, перечень и опи-
сание тем практических занятий работ по дисциплине, банк ситуативных задач,
формы контроля и самоконтроля за освоением дисциплины.

Учебно-методическое пособие предназначено для студентов, обучающихся по
направлению подготовки 43.03.01 Туризм профили «Технология и организация ту-
роператорских и турагентских услуг» и «Образовательный туризм».

УДК338.481(075.8)
ББК У433я7

ISBN 978-5-7186-1070-3

© Карева А.В., 2018
© ФГБОУ ВО «УрГПУ», 2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПРЕДИСЛОВИЕ.....	5
1.1. Наименование дисциплины	5
1.2. Область профессиональной деятельности	5
1.3. Цель и задачи дисциплины	6
1.4. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО	6
1.5. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО	6
1.6. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах	7
1.7. Форма обучения	7
1.8. Особенности реализации дисциплины (модуля)	8
2. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ.....	9
3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕМ РАЗДЕЛОВ УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКОГО ПЛАНА	11
Введение	11
Раздел 1. Метрология	11
Тема 1.1. Сущность и содержание метрологии	11
Тема 1.2. Правовые и организационные основы метрологической деятельности	12
Тема 1.3. Государственный метрологический контроль и надзор за средствами измерений (ГМКиН).....	13
Раздел 2. Стандартизация продукции и услуг.....	14
Тема 2.1. Стандартизация, ее сущность, цели, содержание и правовые основы	14
Тема 2.2. Нормативные документы по стандартизации их применение и характер их требований.....	15
Тема 2.3. Российские органы и службы по стандартизации	17
Тема 2.4. Международные и региональные организации по стандартизации.....	17
Тема 2.5. Порядок разработки национальных российских стандартов.....	18
Раздел 3. Сертификация продукции и услуг	19
Тема 3.1. Сущность и содержание сертификации	19
Тема 3.2. Особенности услуг как объекта сертификации.....	20
Тема 3.3. Правовые основы сертификации туристских услуг в России	21
Тема 3.4. Российские системы сертификации.....	22
Тема 3.5. Организация подтверждения соответствия в сфере туристских услуг	23
Тема 3.6. Безопасность туристских услуг в национальных стандартах.....	24
4. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ	25
Семинар 1. Нормативные документы по стандартизации их применение и характер их требований.....	25

Семинар 2. Правовые основы сертификации туристских услуг в России....	25
Семинар 3. Организация подтверждения соответствия в сфере туристских услуг	26
Семинар 4. Безопасность туристских услуг в национальных стандартах	27

5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И САМОКОНТРОЛЯ ЗА ОСВОЕНИЕМ

ДИСЦИПЛИНЫ.....	29
5.1. Примерный перечень контрольных мероприятий.....	29
5.2. Примерные темы докладов и контрольных работ	29
5.3. Примерный перечень вопросов к экзамену.....	31
5.4. Задания для самостоятельной работы, подлежащие проверке преподавателем	32

1. ПРЕДИСЛОВИЕ

Появление на рынке образовательных услуг Российской Федерации направления подготовки «Туризм» напрямую связано с динамичным развитием туристского рынка, повышением роли туризма в мировой экономике, призванием данной сферы мощным фактором взаимопонимания и сотрудничества между государствами и народами.

Пройдя период хаотичного становления, сегодня туристская деятельность проходит этап становления качественного. Все большее значение преобладают квалификация персонала, его профессионализм. Руководители и менеджеры туристских фирм предъявляют жесткие требования к будущему персоналу, особенно к знанию требований к безопасности и качеству туристских услуг, как условию успешной деятельности туристских фирм на современном рынке.

Вопросы метрологии, стандартизации, сертификации так и особенности использования этих инструментов государственного регулирования предпринимательской деятельности в сфере туризма и гостиничного хозяйства являются важной стороной в профессиональной подготовке специалистов в сфере социально-культурного сервиса и туризма. Дисциплина «Метрология, стандартизация и сертификация» является одной из основополагающих дисциплин в формировании квалифицированных кадров по туризму, особое значение которой определяется ей ориентацией на практическую деятельность туристской отрасли.

Особое внимание уделяется таким важнейшим вопросам, как сущность метрологии, стандартизации и сертификации; управление системой метрологии, стандартизации и сертификации в России на федеральном уровне; правовые основы разработки и применения стандартов; нормативно-правовая база сертификации услуг.

1.1. Наименование дисциплины

Метрология, стандартизация и сертификация

1.2. Область профессиональной деятельности

Область профессиональной деятельности: разработка, продвижение и реализация туристского продукта, обладающего качествами, удовлетворяющими требованиям потребителей (туристов), организация комплексного туристского обслуживания в основных секторах туристской индустрии.

1.3. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины:

Формирование у студентов базовой системы знаний в области метрологии, стандартизации и сертификации туристских услуг в современных нормативно-правовых условиях.

Задачами курса являются:

- ознакомление студентов с основной нормативно-правовой базой метрологии, стандартизации и сертификации продукции и услуг в Российской Федерации;
- изучение основ организации и технологии стандартизации;
- исследование роли стандартизации в сфере туристских услуг;
- ознакомление с практикой сертификации туристских услуг на национальном уровне.
- ознакомление с практикой стандартизации и сертификации туристских услуг на региональном международном и уровнях.

1.4. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Изучение дисциплины основывается на материале учебных дисциплин «Введение в специальность», «Организация туристской деятельности».

Изучение данного курса дает основу для изучения учебных дисциплин «Правовое регулирование в туризме», «Туристско-рекреационное проектирование», «Туристские формальности».

Дисциплина входит в вариативную часть блока Б1 учебного плана по направлению подготовки 43.03.02 – Туризм. Данная учебная дисциплина рассчитана на изучение в течение одного семестра студентами II курса.

1.5. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии (ПК-12).
- способность обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний математики и информатики данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в туризме (ПК-2);

Студент должен:

знать:

- основные термины и понятия курса;

- нормативные документы по метрологии и стандартизации в РФ
 - порядок применения нормативных документов в РФ;
 - основные органы и службы по стандартизации;
 - правила и порядок применения международных стандартов в РФ;
 - нормативно-правовые основы сертификации, в частности закон РФ «О защите прав потребителей», ФЗ «О техническом регулировании»;
 - российские системы сертификации;
 - специфику организации подтверждения соответствия товаров и услуг;
 - способы защиты людей от возможных последствий аварий, катастроф и пр.
 - особенности международной и региональной сертификации услуг;
- уметь:
- организовывать, планировать и контролировать работу по проведению сертификации товаров и услуг;
 - самостоятельно работать с нормативно-правовыми документами по стандартизации и сертификации;
 - различать знаки соответствия системы обязательной сертификации ГОСТ;
 - различать знаки соответствия систем обязательной добровольной сертификации гост;
 - грамотно составлять проекты документов на проведение сертификации;
 - правильно заполнять бланки «сертификата соответствия»;
 - организовывать подготовку предприятия к сертификации;
- владеть:
- методами организации безопасности жизнедеятельности людей;
 - основными приемами и методами анализа нормативных документов;
 - методами практического применения нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии;
 - методами проектирования документов в сфере стандартизации и сертификации продукции и услуг.

1.6. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов, из них 10 часов аудиторных занятий (2 – лекции, 8 – практических), 89 часов – самостоятельная работа студента, 9 часов – контроль.

1.7. Форма обучения

Образование по дисциплине осуществляется в заочной форме.

1.8. Особенности реализации дисциплины (модуля)

Образовательная деятельность по дисциплине осуществляется на государственном языке Российской Федерации.

2. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

№ п/ п	Раздел дисциплины	Всего трудоемкость	Аудиторные за- нятия				Самостоятельная ра- бота
			Всего	Лекции	Практические	Лабораторные	
	Раздел 1. Метрология						
1.	Тема 1.1. Сущность и содержание метрологии	6	-	-	-	-	6
2.	Тема 1.2. Правовые и организационные ос- новы метрологической деятельности	6	-	-	-	-	6
3.	Тема 1.3. Государственный метрологический контроль и надзор за средствами измерений (ГМКиН)	6	-	-	-	-	6
	Раздел 2. Стандартизация продукции и услуг						
4.	Тема 2.1. Стандартизация, ее сущность, це- ли, содержание и правовые основы	7	1	1	-	-	6
5.	Тема 2.2. Нормативные документы по стан- дартизации их применение и характер их требований	8	2	-	2	-	6
6.	Тема 2.3. Российские органы и службы по стандартизации	6	-	-	-	-	6
7.	Тема 2.4. Международные и региональные организации по стандартизации	6	-	-	-	-	6
8.	Тема 2.5. Порядок разработки национальных российских стандартов	6	-	-	-	-	6
	Раздел 3. Сертификация продукции и услуг						
9.	Тема 3.1. Сущность и содержание сертифи- кации	7	1	1	-	-	6
10.	Тема 3.2. Особенности услуг как объекта сертификации	6	-	-	-	-	6
11.	Тема 3.3. Правовые основы сертификации туристских услуг в России	8	2	-	2	-	6
12.	Тема 3.4. Российские системы сертификации	6	-	-	-	-	6

13.	Тема 3.5. Организация подтверждения соответствия в сфере туристских услуг	9	2	-	2	-	7
14.	Тема 3.6. Безопасность туристских услуг в национальных стандартах	12	2	-	2	-	10
	Контроль	9	-	-	-	-	-
	Итого	108	10	2	8	-	89

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕМ РАЗДЕЛОВ УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКОГО ПЛАНА

Введение

Предмет, место и значение дисциплины, ее связь с другими учебными дисциплинами. Значение и роль метрологии, стандартизации и сертификации в туризме. Роль метрологии, стандартизации и сертификации в жизни современного общества.

Основные понятия темы: метрология, стандартизация, сертификация.

Контрольные вопросы по теме:

1. Назовите изученные вами дисциплины, с которыми связана дисциплина «Метрология, стандартизация и сертификация».
2. Сформулируйте цель и задачи изучения дисциплины «Метрология, стандартизация и сертификация».

Источники и литература по теме:

1. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме [Текст] : учебник / Л. В. Баумгартен. – М. : Дашков и К, 2012. – 352 с. Рекомендовано уполномоченным учреждением Мин. образования.
2. Панова, Л. А. Метрология, стандартизация и сертификация в общественном питании [Текст] : учебник для средних специальных уч. заведений / Л. А. Панова. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : Дашков и К, 2011. – 320 с.

Раздел 1. Метрология

Тема 1.1. Сущность и содержание метрологии

Содержание темы:

Понятие метрологии, ее сущность и назначение. Цель и задачи метрологии как науки. История зарождения метрологии. Заслуги Д. И. Менделеева в становлении современной метрологии как науки. Необходимость достижения единства измерений для сопоставления результатов измерений, выполненных в разных местах, в разное время, с использованием разных методов. Практическая, прикладная область метрологии – измерительная техника Основные понятия в метрологии. Создание условий для единого подхода к измерениям. Классификация измерений.

Метрология, как область практической деятельности. Правовые акты метрологической службы. Виды метрологии: законодательная, теоретическая, прикладная (практическая). Функции метрологии. Виды, методы и средства измерения.

Основные понятия темы: метрология, система измерения, единица измерения, метод измерения, средство измерения.

Контрольные вопросы по теме:

1. Дайте определение понятия «метрология».
2. Какой год считается годом основания метрологии как науки?
3. Назовите основные этапы развития метрологии как науки.
4. Когда и где «зародилась» метрическая система измерений?
5. Когда в России был осуществлен переход на метрическую систему измерений?
6. Назовите виды метрологии. Чем они отличаются друг от друга?
7. Перечислите основные функции метрологии.
8. Что лежит в основе метрической системы измерения?
9. Что такое «косвенное измерение»?
10. Перечислите известные вам средства измерения?
11. Какой известный российский ученый выступал за введение в России единой метрической системы?
12. В каком году Россия перешла на единую метрическую систему измерения?

Источники и литература по теме:

1. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме [Текст] : учебник / Л. В. Баумгартен. – М. : Дашков и К, 2012. – 352 с. Рекомендовано уполномоченным учреждением Мин. образования.
2. Панова, Л. А. Метрология, стандартизация и сертификация в общественном питании [Текст] : учебник для средних специальных уч. заведений / Л. А. Панова. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : Дашков и К, 2011. – 320 с.

Тема 1.2. Правовые и организационные основы метрологической деятельности

Содержание темы:

Государственная метрологическая служба (ГМС), ее функции, состав и характер деятельности. Нормативная база обеспечения единства измерений. Физические величины как объект измерений. Классификация величин. Международная система единиц СИ – Systeme International. Закон «Об обеспечении единства измерений». Испытания средств измерений с целью утверждения типа. Принятие решения об утверждении типа. Программа испытаний средств измерений. Заявки на проведение испытаний.

Основные понятия темы: метрологическая служба, Международная система единиц, физическая величина, измерение, погрешность.

Контрольные вопросы по теме:

1. Чем занимается Государственная метрологическая служба (ГМС)?
2. Перечислите функции ГМС.
3. Перечислите этапы проверки средств измерений.
4. Что является нормативной базой, обеспечивающей единство измерений?
5. Что такое «физическая величина»?
6. Что такое «Международная система единиц»?
7. Дайте определение понятия «погрешность измерения»?

Источники и литература по теме:

1. Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27.12.2002 № 184-ФЗ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40241/.
2. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме [Текст] : учебник / Л. В. Баумгартен. – М. : Дашков и К, 2012. – 352 с. Рекомендовано уполномоченным учреждением Мин. образования.
3. Панова, Л. А. Метрология, стандартизация и сертификация в общественном питании [Текст] : учебник для средних специальных уч. заведений / Л. А. Панова. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : Дашков и К, 2011. – 320 с.

Тема 1.3. Государственный метрологический контроль и надзор за средствами измерений (ГМКиН)

Содержание темы:

Виды деятельности, на которые распространяется ГМКиН. Цель, объекты и сферы деятельности ГМКиН. Программа испытаний средств измерений. Виды проверок средств измерений. Государственный метрологический надзор (ГМН). Структурная схема проверки средств измерений.

Понятие метрологического обеспечения Государственная метрологическая служба. Служба государственных основ управления. Правовые основы метрологической деятельности. Государственный метрологический контроль и надзор. Требования к государственным центрам испытаний средств измерений и порядок их аккредитации. Программа испытаний средств измерений. Заявки на проведение испытаний. Требования к государственным центрам испытаний средств измерений и порядок их аккредитации. Научно-методическое руководство работами по аттестации и аккредитации. Срок действия аттестата аккредитации. Государственный реестр средств измерений. Учет средств измерений утвержденных

типов и создание централизованных фондов информационных данных по средствам измерений. Регистрация аккредитованных государственных центров испытаний средств измерений. Лицензирование средств измерений.

Основные понятия темы: метрологический надзор, поверка средств измерений.

Контрольные вопросы по теме:

1. Для чего необходим ГМНиК?
2. Какова цель ГМКиН?
3. Назовите функции ГМНиК.
4. Какие виды деятельности выполняет ГМКиН?
5. Перечислите основные объекты и сферы деятельности ГМКиН.
6. Что такое поверка средств измерений?
7. Для чего необходимо проводить поверку средств измерений?
8. Что включает структурная схема поверки средств измерений?

Источники и литература по теме:

1. Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27.12.2002 № 184-ФЗ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40241/
2. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме [Текст] : учебник / Л. В. Баумгартен. – М. : Дашков и К, 2012. – 352 с. Рекомендовано уполномоченным учреждением Мин. образования.
3. Панова, Л. А. Метрология, стандартизация и сертификация в общественном питании [Текст] : учебник для средних специальных уч. заведений / Л. А. Панова. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : Дашков и К, 2011. – 320 с.

Раздел 2. Стандартизация продукции и услуг

Тема 2.1. Стандартизация, ее сущность, цели, содержание и правовые основы

Содержание темы:

Понятие стандартизации, ее сущность и назначение. Значение и роль стандартизации в туризме. История возникновения и развития стандартизации. Понятие и роль стандартизации в жизни современного общества. Правовые основы стандартизации и туристских услуг. Вопросы стандартизации в Федеральном Законе «О техническом регулировании». Функции, объекты и области стандартизации. Принципы стандартизации. Уровни стандартизации.

Основные понятия темы: стандартизация, объект стандартизации, область стандартизации, принципы стандартизации, уровень стандартизации, технические регулирование.

Контрольные вопросы по теме:

1. Дайте определение понятия «стандартизация».
2. Назовите основные цели и задачи стандартизации.
3. Перечислите основные функции стандартизации.
4. Что относится к объектам стандартизации?
5. Что является областью стандартизации
6. Перечислите основные принципы стандартизации.
7. Назовите уровни стандартизации.
8. Что такое «международная стандартизация»?
9. Что такое «региональная стандартизация»?
10. Что такое «национальная стандартизация»
11. Что такое «техническое регулирование»?
12. В чем заключается сущность деятельности по стандартизации в соответствии с ФЗ «О техническом регулировании»?

Источники и литература по теме:

1. Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27.12.2002 № 184-ФЗ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40241/.
2. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме [Текст] : учебник / Л. В. Баумгартен. – М. : Дашков и К, 2012. – 352 с. Рекомендовано уполномоченным учреждением Мин. образования.
3. Панова, Л. А. Метрология, стандартизация и сертификация в общественном питании [Текст] : учебник для средних специальных уч. заведений / Л. А. Панова. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : Дашков и К, 2011. – 320 с.

Тема 2.2. Нормативные документы по стандартизации их применение и характер их требований

Содержание темы:

Нормативные документы по стандартизации и уровни, категории и виды стандартов. Регламент и технический регламент. Документ (стандарт) технических условий. Правила и рекомендации по стандартизации. Стандарты организаций и общественных объединений. Применение нормативно-правовых документов и характер их требований. Обязательные для выполнения требования стандартов. Вопросы безопасности в национальных российских стандартах. От-

ветственность за нарушение обязательных требований стандартов. Прямое и косвенное применение международных стандартов. Порядок разработки и принятия национальных российских стандартов.

Основные понятия темы: стандарт, регламент, технический регламент, технические условия, правила по стандартизации, рекомендации по стандартизации.

Контрольные вопросы по теме:

1. Перечислите виды нормативных документов по стандартизации.
2. Что такое «стандарт»?
3. В чем отличие стандарта и технического регламента?
4. Перечислите виды стандартов в зависимости от их уровня.
5. Перечислите категории стандартов в зависимости от объекта стандартизации.
6. Что такое технический регламент и каков порядок их применения?
7. Каков порядок применения национальных российских стандартов?
8. Каков порядок применения международных стандартов
9. Что такое «технические условия»?
10. Какие виды ответственности предусмотрены за нарушение обязательных требований стандартов?
11. Каков порядок разработки и принятия национальных российских стандартов?

Источники и литература по теме:

1. Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27.12.2002 № 184-ФЗ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40241/.
2. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме [Текст] : учебник / Л. В. Баумгартен. – М. : Дашков и К, 2012. – 352 с. Рекомендовано уполномоченным учреждением Мин. образования.
3. Братановский, С. Н. Правовое регулирование туризма в Российской Федерации [Текст] : учебное пособие / С. Н. Братановский, М. С. Братановская, С. А. Кочерга. – М. : Директ-Медиа, 2014. – 180 с.

Семинар 1. «Нормативные документы по стандартизации их применение и характер их требований»

Тема 2.3. Российские органы и службы по стандартизации

Содержание темы:

Понятие национального органа по стандартизации в России. Исторические этапы становления российского национального органа по стандартизации. Деятельность национального органа по стандартизации на современном этапе. Его структура, управление, руководство. Специфика деятельности, основные функции национального органа по стандартизации. Технические комитеты, специфика их деятельности, основные функции. Другие органы и службы по стандартизации в России.

Основные понятия темы: национальный орган по стандартизации, Росстандарт, технический комитет, органы по стандартизации, службы по стандартизации.

Контрольные вопросы по теме:

1. Как называется национальный орган по стандартизации России (полное и сокращенное наименование)? Какова его структура?
2. Как изменялись функции и специфика деятельности национального органа по стандартизации в разные периоды времени?
3. Сформулируйте основные функции национального органа по стандартизации.
4. Что такое технический комитет и каковы его функции?
5. Какие органы выполняют функцию разработки проектов национальных российских стандартов?

Источники и литература по теме:

1. Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27.12.2002 № 184-ФЗ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40241/.
2. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме [Текст] : учебник / Л. В. Баумгартен. – М. : Дашков и К, 2012. – 352 с. Рекомендовано уполномоченным учреждением Мин. образования.

Тема 2.4. Международные и региональные организации по стандартизации

Содержание темы:

Понятие международной организации по стандартизации. Деятельность ИСО и МЭК как наиболее известных и уважаемых международных организаций. История их создания. Основные принципы деятельности. Структура организаций.

Участие России в деятельности международных организаций по стандартизации. Региональные организации по стандартизации. Их значение и функции. Участие России в деятельности региональных организаций по стандартизации.

Основные понятия темы: организация по стандартизации, ИСО (ISO), МЕК, комитет по стандартизации.

Контрольные вопросы по теме:

1. Что значит аббревиатура «ISO»?
2. В каком году была создана Международная организация по стандартизации ISO?
3. Какие страны стояли у истоков создания ИСО?
4. Перечислите функции ИСО и МЭК.
5. С какой целью создаются региональные организации по стандартизации?
6. Перечислите принципы деятельности международных организаций по стандартизации.
7. Перечислите принципы деятельности региональных организаций по стандартизации.

Источники и литература по теме:

1. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме [Текст] : учебник / Л. В. Баумгартен. – М. : Дашков и К, 2012. – 352 с. Рекомендовано уполномоченным учреждением Мин. образования.

Тема 2.5. Порядок разработки национальных российских стандартов

Содержание темы:

Органы и службы по стандартизации. Порядок разработки и принятия национальных российских стандартов. Деятельность технических комитетов по разработке проектов национальных стандартов. Деятельность национального органа по стандартизации по принятию, регистрации, опубликованию национальных российских стандартов. Маркировка продукции знаком соответствия национальным стандартам.

Основные понятия темы: стандарт, технический комитет, национальный орган по стандартизации, консенсус, знак соответствия.

Контрольные вопросы по теме:

1. Перечислите этапы разработки проекта национального российского стандарта.

2. Каков порядок принятия национальных российских стандартов.
3. В чем заключается работа технических комитетов и работа национального органа по стандартизации в процессе разработки и принятия стандарта.
4. Перечислите виды ответственности, предусмотренные российским законодательством за нарушение требований безопасности, установленных в технических регламентах и российских национальных стандартах.

Источники и литература по теме:

1. Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27.12.2002 № 184-ФЗ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40241/
2. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме [Текст] : учебник / Л. В. Баумгартен. – М. : Дашков и К, 2012. – 352 с. Рекомендовано уполномоченным учреждением Мин. образования.

Раздел 3. Сертификация продукции и услуг

Тема 3.1. Сущность и содержание сертификации

Содержание темы:

Основные задачи сертификации услуг. Понятие подтверждения соответствия. Цели сертификации. Петля качества. Выходные показатели сертификации. Сущность обязательной и добровольной сертификации. Принципы, правила и порядок проведения сертификации туристских услуг. Органы по сертификации и испытательные лаборатории. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.

Основные понятия темы: сертификация, сертификат, аккредитация, испытательная лаборатория, петля качества, подтверждение соответствия.

Контрольные вопросы по теме:

1. Дайте определение понятий «сертификация», «сертификат».
2. Назовите цели и функции сертификации.
3. Перечислите принципы сертификации.
4. Какие виды сертификации существуют?
5. Перечислите виды сертификатов соответствия.
6. Перечислите основные этапы «петли качества».
7. Назовите основные выходные данные «петли качества».

Источники и литература по теме:

1. Постановление Правительства РФ от 01.12.2009 № 982 (ред. от 26.09.2016) «Об утверждении единого перечня продукции, подлежащей обязательной сертификации, и единого перечня продукции, подтверждение соответствия которой осуществляется в форме принятия декларации о соответствии» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_94853/.
2. Решение Комиссии Таможенного союза от 07.04.2011 № 620 (ред. от 02.12.2014) «Едином перечне продукции, подлежащей обязательной оценке (подтверждению) соответствия в рамках Таможенного союза с выдачей единых документов» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_113971/.
3. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме [Текст] : учебник / Л. В. Баумгартен. – М. : Дашков и К, 2012. – 352 с. Рекомендовано уполномоченным учреждением Мин. образования.

Тема 3.2. Особенности услуг как объекта сертификации

Содержание темы:

Понятие услуги. Особенности сертификации туристских услуг. Методология сертификации туристских услуг. Законодательство о подтверждении соответствия туристских услуг. Сертификация и приоритет потребителя.

Основные понятия темы: услуга, материальная услуга, социально-культурная услуга, потребитель услуг, исполнитель услуги.

Контрольные вопросы по теме:

1. Дайте определение понятия «услуга».
2. Какие виды услуг относятся к материальным, а какие к социально-культурным?
3. Перечислите особенности сертификации социально-культурных услуг.
4. К каким видам услуг относятся туристские услуги?
5. Назовите принципы подтверждения соответствия услуг, заложенные в российских национальных стандартах.

Источники и литература по теме:

1. Постановление Правительства РФ от 01.12.2009 № 982 (ред. от 26.09.2016) «Об утверждении единого перечня продукции, подлежащей обязательной сертификации, и единого перечня продукции, подтверждение соответствия которой осуществляется в форме принятия декларации о соответствии»

[Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_94853/.

2. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме [Текст] : учебник / Л. В. Баумгартен. – М. : Дашков и К, 2012. – 352 с. Рекомендовано уполномоченным учреждением Мин. образования.

Тема 3.3. Правовые основы сертификации туристских услуг в России

Содержание темы:

Нормативно-правовая база сертификации туристских услуг. Федеральный Закон «О техническом регулировании». Основные понятия, структура Закона.

Закон РФ «О защите прав потребителей» и сертификация. Основные понятия, структура Закона.

Основные понятия темы: потребитель, исполнитель услуги, безопасность услуги, информация об услуге, подтверждение соответствия.

Контрольные вопросы по теме:

1. Когда был принят ФЗ «О техническом регулировании»?
2. Назовите цель введения в действия ФЗ «О техническом регулировании».
3. Какова «судьба» Законов «О стандартизации» и «О сертификации продукции и услуг» после введения в действие ФЗ «О техническом регулировании»?
4. Какова роль Закона «О защите прав потребителей» в подтверждении соответствия услуг?

Источники и литература по теме:

1. Закон о защите прав потребителей от 7 февраля 1992 года № 2300-1 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/.

2. Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27.12.2002 № 184-ФЗ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40241/

3. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме [Текст] : учебник / Л. В. Баумгартен. – М. : Дашков и К, 2012. – 352 с. Рекомендовано уполномоченным учреждением Мин. образования.

4. Братановский, С. Н. Правовое регулирование туризма в Российской Федерации [Текст] : учебное пособие / С. Н. Братановский, М. С. Братановская, С. А. Кочерга. – М. : Директ-Медиа, 2014. – 180 с.

Семинар 2. «Правовые основы сертификации туристских услуг в России»

Тема 3.4. Российские системы сертификации

Содержание темы:

Понятие системы сертификации. Формы участия в системе сертификации. Состав участников системы сертификации социально-культурных и туристских услуг. Основные системы сертификации в России. Системы добровольной сертификации. Системы обязательной сертификации. Соглашения по признанию сертификатов. Туристские услуги и услуги гостиниц в Системе сертификации ГОСТ Р. Документы по сертификации туристских услуг и услуг гостиниц. Порядок и правила сертификации. Правовые основы системы добровольной сертификации услуг. Противоречия в российском законодательстве в части сертификации туристских услуг.

Основные понятия темы: система сертификации, добровольная сертификация, обязательная сертификация, апелляционная комиссия.

Контрольные вопросы по теме:

1. Дайте понятие подтверждения соответствия.
2. Назовите требования, предъявляемые к системе обязательной сертификации.
3. Назовите требования, предъявляемые к системе добровольной сертификации.
4. Перечислите документы по сертификации туристских услуг и услуг гостиниц.
5. В чем различие добровольного и обязательного подтверждения соответствия услуг.

Источники и литература по теме:

1. Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27.12.2002 № 184-ФЗ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40241/.
2. Постановление Правительства РФ от 01.12.2009 № 982 (ред. от 26.09.2016) «Об утверждении единого перечня продукции, подлежащей обязательной сертификации, и единого перечня продукции, подтверждение соответствия которой осуществляется в форме принятия декларации о соответствии» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_94853/.
3. Решение Комиссии Таможенного союза от 07.04.2011 № 620 (ред. от 02.12.2014) «Едином перечне продукции, подлежащей обязательной оценке (подтверждению) соответствия в рамках Таможенного союза с выдачей единых

документов» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_113971/.

4. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме [Текст] : учебник / Л. В. Баумгартен. – М. : Дашков и К, 2012. – 352 с. Рекомендовано уполномоченным учреждением Мин. образования.

5. Панова, Л. А. Метрология, стандартизация и сертификация в общественном питании [Текст] : :учебник для средних специальных уч. заведений / Л. А. Панова. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : Дашков и К, 2011. – 320 с.

Тема 3.5. Организация подтверждения соответствия в сфере туристских услуг

Содержание темы:

Номенклатура сертификационных работ и услуг. Состав участников сертификации туристских услуг. Порядок проведения сертификации туристских услуг. Сертификация услуги средств размещения. Сертификация туристской услуги. Схемы сертификации услуг.

Основные понятия темы: номенклатура, участники сертификации, апелляционная комиссия, акт подтверждения соответствия, протокол испытаний

Контрольные вопросы по теме:

1. Назовите основные понятия, сформулированные в ГОСТ Р 52113–2014 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества». Перечислите основные разделы указанного стандарта.

2. Назовите основные понятия, сформулированные ГОСТ Р 50646–2012. «Услуги населению. Термины и определения» Перечислите основные разделы указанного стандарта.

3. Перечислите этапы проведения сертификации туристских услуг.

Источники и литература по теме:

1. Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27.12.2002 № 184-ФЗ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40241/.

2. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме [Текст] : учебник / Л. В. Баумгартен. – М. : Дашков и К, 2012. – 352 с. Рекомендовано уполномоченным учреждением Мин. образования.

Семинар 3. «Организация подтверждения соответствия в сфере туристских услуг»

Тема 3.6. Безопасность туристских услуг в национальных стандартах

Содержание темы:

Классификация факторов риска. Контроль за обеспечением требований безопасности. Требования к проектной документации туристских услуг. Виды туристских услуг, подлежащих сертификации. Основные требования безопасности, сформулированные в национальных российских стандартах: ГОСТ Р 50690–2000 «Туристские услуги. Общие требования»; ГОСТ Р 50681–2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»; ГОСТ Р 56643–2015 «Туристские услуги. Личная безопасность туризма»; ГОСТ Р 51185–2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».

Основные понятия темы: безопасность, туристская услуга, проектирование услуг, фактор риска, риски, угрозы.

Контрольные вопросы по теме:

1. Назовите основные понятия, сформулированные ГОСТ Р 50690–2000 «Туристские услуги. Общие требования». Перечислите основные разделы указанного стандарта.
2. Назовите основные понятия, сформулированные в ГОСТ Р 50681–2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг». Перечислите основные разделы указанного стандарта.
3. Назовите основные понятия, сформулированные в ГОСТ Р 56643–2015 «Туристские услуги. Личная безопасность туризма». Перечислите основные разделы указанного стандарта.
4. Назовите основные понятия, сформулированные в ГОСТ Р 51185–2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». Перечислите основные разделы указанного стандарта.

Источники и литература по теме:

1. ГОСТ Р 50690–2000 «Туристские услуги. Общие требования».
2. ГОСТ Р 50681–2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг».
3. ГОСТ Р 56643–2015 «Туристские услуги. Личная безопасность туризма».
4. ГОСТ Р 51185–2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».

Семинар 4. «Безопасность туристских услуг в национальных стандартах»

4. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Семинар 1. Нормативные документы по стандартизации их применение и характер их требований

Занятие проводится в форме круглого стола

Вопросы, выносимые на обсуждение:

1. Понятие, цели, функции, принципы, уровни стандартизации.
2. Исторические основы стандартизации и в России и за рубежом.
3. Понятие, виды, нормативных документов по стандартизации (стандарт, технический регламент, правила и рекомендации по стандартизации, технические условия).
4. Уровни и классификация стандартов.

Источники и литература для подготовки:

1. Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27.12.2002 № 184-ФЗ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40241/.
2. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме [Текст] : учебник / Л. В. Баумгартен. – М. : Дашков и К, 2012. – 352 с. Рекомендовано уполномоченным учреждением Мин. образования.
3. Панова, Л. А. Метрология, стандартизация и сертификация в общественном питании [Текст] : учебник для средних специальных уч. заведений / Л. А. Панова. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : Дашков и К, 2011. – 320 с.

Семинар 2. Правовые основы сертификации туристских услуг в России

Занятие проводится в форме круглого стола

Вопросы, выносимые на обсуждение для круглого стола:

1. Что такое сертификация туристских услуг?
2. Какой Закон является нормативно-правовой базой сертификации услуг?
3. Подлежат ли туристские услуги обязательной сертификации?
4. Назовите цель введения в действие Федерального Закона «О техническом регулировании».
5. Каковы структура и содержание ФЗ «О техническом регулировании», посвященные сертификации услуг.
6. Значение Закона «О защите прав потребителей» в развитии сертификации в РФ.
7. Каковы структура и содержание Закона «О защите прав потребителей».

Источники и литература для подготовки:

1. Закон о защите прав потребителей от 7 февраля 1992 года № 2300-1 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/.
2. Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27.12.2002 № 184-ФЗ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40241/.
3. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_122445/.
4. Приказ Министерства культуры РФ от 29 апреля 2015 г. № 1340 «Об утверждении порядка аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/71213842/#ixzz4PIIdsoPgF>.
5. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме [Текст] : учебник / Л. В. Баумгартен. – М. : Дашков и К, 2012. – 352 с. Рекомендовано уполномоченным учреждением Мин. образования.

Семинар 3. Организация подтверждения соответствия в сфере туристских услуг

Занятие проводится в форме круглого стола

Вопросы, выносимые на обсуждение:

1. Структура и содержание ГОСТ Р 52113–2014 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества».
2. Состав участников сертификации туристских услуг.
3. Порядок проведения сертификации туристских услуг.
4. Сертификация услуги средств размещения.
5. Сертификация туристской услуги.
6. Сертификация услуг общественного питания в туризме.

Источники и литература для подготовки:

1. ГОСТ Р 52113–2014 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества».
2. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме [Текст] : учебник / Л. В. Баумгартен. – М. : Дашков и К, 2012. – 352 с. Рекомендовано уполномоченным учреждением Мин. образования.

3. Братановский, С. Н. Правовое регулирование туризма в Российской Федерации [Текст] : учебное пособие / С. Н. Братановский, М. С. Братановская, С. А. Кочерга. – М. : Директ-Медиа, 2014. – 180 с.

4. Панова, Л. А. Метрология, стандартизация и сертификация в общественном питании [Текст] : учебник для средних специальных уч. заведений / Л. А. Панова. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : Дашков и К, 2011. – 320 с.

Семинар 4. Безопасность туристских услуг в национальных стандартах

Форма проведения занятия: совмещение традиционной и инновационной форм

Занятие проводится с использованием метода индивидуальной работы и работы в малых группах; обучающиеся участвуют в обсуждении вопросов, выносимых на занятие.

Вопросы, выносимые на обсуждение:

1. Вопросы безопасности туристских и социально-культурных услуг в национальных и межгосударственных стандартах.
2. Курьезные ситуации, связанные с обеспечением безопасности туристов.
3. Проблемы сертификации туристских и социально-культурных услуг в России в 2002–2007 гг.
4. Перечислите требования безопасности, устанавливаемые к туристским услугам в национальных российских стандартах.
5. Составление инструкции по технике безопасности.

Пример задания для работы в малых группах:

1. Распределитесь в группы не более 4 человек. Выберите туристский продукт (тур или экскурсию). Кратко пропишите основные характеристики этого турпродукта (продолжительность по времени, направление, целевая аудитория и др.). В соответствии с ГОСТ Р 56643–2015 «Туристские услуги. Личная безопасность туризма» пропишите факторы риска, которые встречаются на Вашем маршруте. На основании факторов риска составьте инструкцию по технике безопасности для туристов на данном маршруте.

Порядок и правила выполнения задания:

2. Распределение на группы не более 4-х человек.
3. Самостоятельная работа с конспектом лекций, источниками, туристскими порталами.
4. Подготовка выступления, консультации по выполняемому заданию, доработка по замечаниям.

5. Подготовка к обсуждению предлагаемых вопросов.
6. Выполнение задания путем выработки группового решения.
7. Защита и обсуждение групповых проектов.
8. Корректировка групповых проектов с учетом состоявшегося обсуждения и подготовка соответствующих разделов отчета.
9. По завершении сдается отчет (общий от каждой группы).

Источники и литература для подготовки:

1. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_122445/.
2. Приказ Министерства культуры РФ от 29 апреля 2015 г. № 1340 «Об утверждении порядка аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/71213842/#ixzz4PIIdsoPgF>.
3. ГОСТ Р 56643–2015 «Туристские услуги. Личная безопасность туризма».
4. ГОСТ Р 51185–2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».
5. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме [Текст] : учебник / Л. В. Баумгартен. – М. : Дашков и К, 2012. – 352 с. Рекомендовано уполномоченным учреждением Мин. образования.
6. Панова, Л. А. Метрология, стандартизация и сертификация в общественном питании [Текст] : учебник для средних специальных уч. заведений / Л. А. Панова. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : Дашков и К, 2011. – 320 с.

5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И САМОКОНТРОЛЯ ЗА ОСВОЕНИЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Примерный перечень контрольных мероприятий

Формами контроля самостоятельной работы по дисциплине является проверка преподавателем выполнения заданий на самостоятельную работу по всем темам курса, заслушивание докладов и выступлений на практических занятиях, проверка результатов решения ситуационных задач, проверка выполнения заданий по составлению документов. Формой итогового контроля знаний является тестирование. Критерием положительной оценки знаний является порог в 55% правильных ответов на тестовые задания.

Форма итогового контроля по дисциплине - экзамен. Он выставляется при условии получения положительной оценки за выполнение тестовых заданий; выполнения не менее 2/3 заданий, вынесенных на самостоятельное изучение; удовлетворительном выполнении заданий к практическим занятиям; удовлетворительном выполнении не менее 6 (для очной формы обучения) и 3 (для заочной формы обучения) заданий, выданных студентам, участия в экскурсиях средства размещения.

Основные формы самоконтроля за освоением дисциплины:

- ответы на вопросы для контроля и самоконтроля;
- регистрация выполнения учебных заданий по дисциплине, в т. ч. заданий, вынесенных на самостоятельное изучение;
- анализ результатов контрольных мероприятий в конце изучения темы;
- анализ проверки и взаимопроверки результатов решения ситуационных задач;
- анализ проверки выполнения заданий;
- составление проектов документов.

5.2. Примерные темы докладов и контрольных работ

1. Правила по стандартизации, рекомендации по стандартизации.
2. Сертификация импортируемой продукции в России.
3. Основные правила сертификации импортируемой продукции.
4. Признание зарубежных сертификатов в России.
5. Порядок ввоза в Россию товаров, подлежащих обязательной сертификации.
6. Международная сертификация.
7. Деятельность ИСО в области сертификации.

8. Международная конференция по аккредитации испытательных лабораторий.
9. Международная система аккредитации.
10. Сертификация в ЕС.
11. Сертификация в СНГ.
12. Сертификация и социальная лояльность.
13. Особенности стандартизации социально-культурных и туристских услуг.
14. Методология стандартизации социально-культурных и туристских услуг.
15. Законодательство о подтверждении соответствия социально-культурных и туристских услуг.
16. Международные организации, разрабатывающие стандарты.
17. Региональные организации по стандартизации.
18. Применение международных стандартов в Российской Федерации.
19. Общие требования, предъявляемые к испытательным лабораториям
20. Соглашения по признанию сертификатов.
21. Сущность Закона «О техническом регулировании».
22. Правила и порядок проведения сертификации социально-культурных и туристских услуг.
23. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.
24. Российские системы сертификации.
25. Номенклатура работ и услуг в социально-культурном сервисе и туризме.
26. Состав участников сертификации социально-культурных и туристских услуг.
27. Сертификация услуги средств размещения.
28. Сертификация услуги общественного питания.
29. Нормативно-правовая база сертификации туристских услуг.
30. Задачи сертификации туристских услуг.
31. Осуществление контроля за обеспечением требований безопасности при оказании туристских услуг.
32. Требования к проектной документации туристских услуг.
33. Виды туристских услуг, подлежащих сертификации.
34. Сертификация импортируемой продукции в России.
35. Особенности сертификации услуг в зарубежных странах (Германия, Франция).
36. Особенности сертификации услуг в зарубежных странах (Япония, США).
37. Международная сертификация.
38. Региональная сертификация.

5.3. Примерный перечень вопросов к экзамену

1. Понятие, цель, задачи метрологии
2. .Функции метрологии.
3. Аксиомы метрологии.
4. Международная система единиц
5. Понятие стандартизации. Цель, задачи, функции стандартизации.
6. Уровни стандартизации.
7. Органы по стандартизации.
8. Значение стандартизации и сертификации в мировой экономике.
9. Особенности услуг как объекта стандартизации.
10. Категории и основные виды стандартов в России. Уровни стандартов.
11. Порядок разработки национальных российских стандартов.
12. Туристские стандарты в Федеральном законе Российской Федерации «О техническом регулировании» (2002 г.).
13. Стандарты на услуги в России (ГОСТ Р 52113–2014 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» и ГОСТ Р 50646–2012 «Услуги населению. Термины и определения»).
14. Характеристика национального стандарта ГОСТ Р 50681–2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг».
15. Характеристика национального стандарта ГОСТ Р 56643–2015 «Туристские услуги. Личная безопасность туризма».
16. Характеристика национального стандарта ГОСТ Р 50690–2000 «Туристские услуги. Общие требования».
17. Характеристика национального стандарта ГОСТ Р 51185–2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».
18. Туристские услуги и услуги гостиниц в Системе сертификации ГОСТ Р.
19. Определение сертификации. Функции, цель, задачи сертификации.
20. Сертификация туристских услуг в Федеральном законе РФ «О техническом регулировании».
21. Система добровольной сертификации туристских услуг в России.
22. Нормативно-правовые документы по стандартизации.
23. Правовые основы стандартизации социально-культурных и туристских услуг.
24. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований стандартов.
25. Деятельность международной организации по стандартизации (ИСО).
26. Деятельность международной организации по стандартизации (МЭК)
27. Применение международных стандартов в Российской Федерации.

28. Добровольная сертификация.
29. Обязательная сертификация.
30. Соглашения по признанию сертификатов.
31. Правила и порядок проведения сертификации социально-культурных и туристских услуг.
32. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.
33. Добровольная и обязательная Российские системы сертификации.
34. Состав участников сертификации социально-культурных и туристских услуг.
35. Схемы сертификации услуг.
36. Нормативно-правовая база сертификации туристских услуг.
37. Задачи сертификации туристских услуг.
38. Осуществление контроля за обеспечением требований безопасности при оказании туристских услуг.
39. Требования к проектной документации туристских услуг.

5.4. Задания для самостоятельной работы, подлежащие проверке преподавателем

Тема 1.1. Сущность и содержание метрологии

Задание: Найти в сети Интернет научно-популярные фильмы о становлении метрологии как науки, например:

1. Метрология. Документальный фильм. Режим доступа: https://www.youtube.com/watch?v=3bmYdWzy9_w.
2. История системы измерений. Метрология (фильм первый). Режим доступа: <https://www.youtube.com/watch?v=1tuuu3uWcmg>
3. Метрология. Большой скачок. Битва за эталон. Режим доступа: https://russia.tv/video/show/brand_id/10920/episode_id/98781/video_id/98781/.
4. Галилео. Гири. Режим доступа: <https://www.youtube.com/watch?v=nA-9ULITNFs>.

Тема 1.2. Правовые и организационные основы метрологической деятельности

Задание: Подготовить доклад о различных средствах измерения и применении различных средств измерений в разные времена

Тема 1.3. Государственный метрологический контроль и надзор за средствами измерений (ГМКиН)

Задание: Используя материалы сети Интернет, периодических изданий подготовить доклад о процедуре проведения Государственного метрологического контроля и надзора за средствами измерений

Тема 2.1. Стандартизация, ее сущность, цели, содержание и правовые основы

Задание: Найти в сети Интернет научно-популярные фильмы (видеоролики) о становлении стандартизации как науки, например:

1. Стандартизация и сертификация. Режим доступа:

<https://www.youtube.com/watch?v=rAq2EeNvL6Y>

2. Стандартизация. Режим доступа:

<https://www.youtube.com/watch?v=mEvvJcGh81o>

3. Стандартизация. 90 лет в борьбе за качество. Режим доступа:

https://www.youtube.com/watch?v=M3A_CuEnjLI

4. Галилео. История изобретений. Стандартизация. Режим доступа:

<https://www.youtube.com/watch?v=FP0mrzA1jl0>

Тема 2.2. Нормативные документы по стандартизации их применение и характер их требований

Задание: Составить сравнительную таблицу нормативных документов (НД) по стандартизации: технический регламент (ТР), стандарт ГОСТ Р), технические условия (ТУ) по следующим критериям: статус НД, характер применения, характер требований НД, социальная роль

Примерная форма сравнительной таблицы отличий нормативных документов

Документ	Статус	Характер использования	Содержание применительно		Социальная роль
			К документу в целом	К продукции	
Технический регламент	Федеральный закон	Обязательное	1. Перечень продукции и процессов 2. Правила идентификации 3. Требования 4. Правила и формы оценки соответствия	Требования к характеристикам безопасности продукции и процессов	Обеспечение безопасности
Стандарт	Док-т в области	Добровольное	Технические требования	Требования ко всем тех-	Обеспечение конкурен-

	стан- дартиза- ции			ническим (потребительским) характери- стикам	тоспособ- ности
Технические условия					
Правила по стандартиза- ции					
Рекоменда- ции по стан- дартизации					

Тема 2.3. Российские органы и службы по стандартизации

Задание: Представить анализ задач и функций Росстандарта

Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии.
Росстандарт. Официальный сайт. Режим доступа: <http://old.gost.ru/wps/portal/>

Тема 2.4. Международные и региональные организации по стандартизации

Задание: Подготовить сравнительную таблицу по деятельности организа-
ций по стандартизации на международном и региональном уровнях, а также за-
рубежных национальных организаций по стандартизации.

1. Международные организации по стандартизации (ИСО, МЭК).
2. Региональные организации по стандартизации.
3. Национальные организации по стандартизации зарубежных стран (Американский национальный институт стандартов и технологий, Британский институт стандартов, Французская ассоциация по стандартизации, Немецкий институт стандартов, Японский комплекс промышленных стандартов).

Форма таблицы для заполнения

Название орга- низации год основания	Уровень	Специфика деятельности Функции	Характер требо- ваний стандар- тов

Тема 3.1. Сущность и содержание сертификации

Задание: Подготовить доклад по истории сертификации

Тема 3.2. Особенности услуг как объекта сертификации

Задание: Составить таблицу схем сертификации услуг с примерами того, какие услуги могут быть сертифицированы в соответствии с данной схемой.

Примерная таблица схем сертификации услуг

№ схе мы	Оценка выполнения работ, оказания услуг	Проверка (испытания) ре- зультатов работ и услуг	Инспекционный контроль сер- тифицированных работ и услуг
1	Оценка мастерства исполни- теля работ и услуг	Проверка (испытания) ре- зультатов работ и услуг	Контроль мастерства испол- нителя работ и услуг
2	Оценка процесса выполнения работ, оказания услуг	Проверка (испытания) ре- зультатов работ и услуг	Контроль процесса выполне- ния работ, оказания услуг
3	Анализ состояния производ- ства	Проверка (испытания) ре- зультатов работ и услуг	Контроль состояния произ- водства
4	Оценка организации (пред- приятия)	Проверка (испытания) ре- зультатов работ и услуг	Контроль соответствия уста- новленным требованиям
5	Оценка системы качества	Проверка (испытания) ре- зультатов работ и услуг	Контроль систем качества

По схеме 1 оценивают мастерство исполнителя работ и услуг и контролируют его при инспекционном контроле.

Схему 1 применяют для работ и услуг качество и безопасность которых обусловлены мастерством исполнителя.

По схеме 2 оценивают процесс выполнения работ, оказания услуг, проверяют (испытывают) результаты работ и услуг и контролируют процесс выполнения работ, оказания услуг при инспекционном контроле.

В зависимости от сложности процесса оценивают:

- полноту и актуализацию документации, устанавливающей требования к процессу;
- оснащение необходимым оборудованием, инструментом, средствами измерений (испытаний, контроля), веществами, материалами, помещениями и др., а также их соответствие установленным требованиям;
- метрологическое, методическое, организационное, программное, информационное, материальное, правовое, техническое и др. обеспечение;
- безопасность и стабильность процесса;
- профессиональную компетентность, исполнителей работ и услуг, обслуживающего и производственного персонала.

Схему 2 применяют для работ и услуг, качество и безопасность которых обусловлены стабильностью процесса выполнения работ и оказания услуг.

По схеме 3 анализируют состояние производства, в том числе при инспекционном контроле, проверяют (испытывают) результаты работ и услуг.

Схему 3 применяют при сертификации производственных услуг.

По схеме 4 оценивают организацию (предприятие) – исполнителя работ и услуг на соответствие установленным требованиям государственных стандартов и других документов.

Схему 5 применяют при сертификации потенциально опасных работ и услуг. При наличии сертификата на систему качества его учитывают при сертификации работ и услуг.

Тема 3.6. Безопасность туристских услуг в национальных стандартах

Задание: 1. Составить инструкцию по ТБ на произвольно взятом туристском маршруте. Необходимо кратко прописать основные характеристики этого турпродукта (продолжительность по времени, направление, целевая аудитория и др.). В соответствии с ГОСТ Р 56643–2015 «Туристские услуги. Личная безопасность туризма» выписать факторы риска, которые встречаются на данном маршруте. На основании факторов риска составить инструкцию по технике безопасности для туристов на данном маршруте.

2. Подготовить конспекты не менее 5 национальных туристских стандартов из предложенного перечня:

<u>ГОСТ Р 56642-2015</u>	Туристские услуги. Экологический туризм. Общие требования
<u>ГОСТ Р 56643-2015</u>	Туристские услуги. Личная безопасность туриста
<u>ГОСТ Р 56197-2014</u>	Туристские информационные центры. Туристская информация и услуги приема. Требования
<u>ГОСТ Р 55698-2013</u>	Туристские услуги. Услуги пляжей. Общие требования
<u>ГОСТ Р ЕН 13809-2012</u>	Туристские услуги. Туроператоры и турагенты. Терминология
<u>ГОСТ Р 54600-2011</u>	Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования
<u>ГОСТ Р 54602-2011</u>	Туристские услуги. Услуги инструкторов-проводников. Общие требования
<u>ГОСТ Р 54604-2011</u>	Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования
<u>ГОСТ Р 53522-2009</u>	Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения
<u>ГОСТ Р 53423-2009</u>	Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения
<u>ГОСТ Р 56221-2014</u>	Туристские услуги. Речные круизы. Общие требования
<u>ГОСТ Р 51185-2014</u>	Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования
<u>ГОСТ 32612-2014</u>	Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования
<u>ГОСТ 32611-2014</u>	Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов
<u>ГОСТ Р ЕН 14804-2012</u>	Туристские услуги. Организаторы образовательных языковых туров. Требования
<u>ГОСТ Р ЕН 15565-</u>	Туристские услуги. Требования к обеспечению профессио-

<u>2012</u>	нальной подготовки туристских гидов и программам повышения квалификации
<u>ГОСТ Р 54605-2011</u>	Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования
<u>ГОСТ Р 50681-2010</u>	Туристские услуги. Проектирование туристских услуг
<u>ГОСТ Р 53998-2010</u>	Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования
<u>ГОСТ Р 50690-2000</u>	Туристские услуги. Общие требования
<u>ГОСТ Р 55881-2016</u>	Туристские услуги. Общие требования к деятельности горнолыжных комплексов
<u>ГОСТ Р ИСО 13810-2016</u>	Туристские услуги. Промышленный туризм. Предоставление услуг
<u>ГОСТ Р 57287-2016</u>	Туристские услуги, предоставляемые на особо охраняемых территориях. Требования
<u>ГОСТ Р 57286-2016</u>	Услуги социального туризма. Туристские услуги для людей пожилого возраста. Общие требования
<u>ГОСТ Р 57280-2016</u>	Туристские услуги. Общие требования к предоставлению услуг горнолыжного туризма
<u>ГОСТ Р 57279-2016</u>	Туристские услуги. Оценка качества и безопасности предоставления услуг горнолыжных комплексов
<u>ГОСТ 32613-2014</u>	Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования
<u>ГОСТ Р 54601-2011</u>	Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения
<u>ГОСТ Р 55318-2012</u>	Туристские услуги. Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов
<u>ГОСТ 28917-91</u>	Палатки туристские. Общие технические условия
<u>ГОСТ 30154-94</u>	Плиты газовые бытовые туристские. Общие технические условия
<u>ГОСТ Р 56780-2015</u>	Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования
<u>ГОСТ Р 55817-2013</u>	Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения
<u>ГОСТ Р 54606-2011</u>	Услуги малых средств размещения. Общие требования
<u>ГОСТ Р 55319-2012</u>	Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения
<u>ГОСТ Р 54603-2011</u>	Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу
<u>ГОСТ Р 56641-2015</u>	Услуги малых средств размещения. Сельские гостевые дома. Общие требования

<u>ГОСТ Р 56184-2014</u>	Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам
<u>ГОСТ Р 54599-2011</u>	Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха

УЧЕБНОЕ ИЗДАНИЕ

МЕТРОЛОГИЯ, СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ

Сведения об авторе:

Карева Анна Владимировна
кандидат педагогических наук, доцент
доцент кафедры географии, географического образования и туризма
географо-биологического факультета,
ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет»
тел. раб. +7 (343) 336-14-51 / e-mail: karewa666@mail.ru

Оригинал-макет А. В. Карева

Уральский государственный педагогический университет
620017 Екатеринбург, пр-т Космонавтов, 26.
E-mail: uspu@uspu.me